



Guia de Sinistro Azos

AZOS | Corretores



Olá, Corretor(a)!

Aqui está o seu guia com algumas informações básicas que vão te ajudar na jornada de sinistro com seu cliente.

Queremos que as pessoas recebam o seguro o mais rápido possível para que a vida e os planos possam continuar, e sabemos que você é essencial para trazer essa segurança!

Vamos lá?

O que fazer quando ocorrer um sinistro com a Azos?

Primeiramente, você deve solicitar o aviso de sinistro através das opções abaixo:



Portal de Sinistro (mais rápido e prático): acesso pelo Painel de Gestão ou site: azos.com.br/portal-sinistro/inicio



Telefone ou WhatsApp: (11) 5445-1234



E-mail: sinistro@azos.com.br



Assistência funeral 24h: 0800 777 0151



Solicitação de aviso de sinistro via Portal de Sinistros

1.

Acesse o site www.azos.com.br/portal-sinistro e na tela inicial clique em "Iniciar aviso de sinistro".

obs: A verificação dos documento na Azos (antes da seguradora), pode ser realizada em até 72 horas úteis.

Portal de Sinistro Azos

Olá, corretor(a)! Através deste portal você pode iniciar o aviso de sinistro de forma mais **simples** e **rápida**. Escolha a seguir por onde deseja começar:



Documentos necessários

Selecione a cobertura para saber quais documentos são necessários para abrir um sinistro.



Como funciona o processo de abertura do sinistro?

Entenda como funciona o passo a passo da solicitação.



Glossário

Consulte nosso glossário em caso de dúvida sobre termos no processo de sinistro.

Iniciar aviso de sinistro

2.

Selecione **as coberturas** para as quais deseja realizar o aviso de sinistro. Clique em "Próximo".

Confira a lista de documentos necessários e tenha a certeza de que está com todos eles para facilitar o processo. Clique em "Próximo".

3.

Selecione as coberturas para as quais deseja realizar o aviso de sinistro. Clique em "Próximo".

Confira a lista de **documentos necessários** e tenha a certeza de que está com todos eles para facilitar o processo. Clique em "Próximo".

Nova solicitação de aviso

Selecione a cobertura para a qual deseja abrir o aviso de sinistro:



Confira se todos os documentos estão com você antes de iniciar o aviso. Em caso de dúvidas, acesse: [documentos necessários](#).

- Seguro de vida
- Funeral Individual
- Funeral Familiar
- Invalidez Permanente Total por Acidente (IPTA)
- Doenças Graves (DG)
- Diária Internação Hospitalar (DIH)
- Renda por Incapacidade temporário (RIT)
- Cirurgia

Próximo





Solicitação de aviso de sinistro via Portal de Sinistros

4.

Nesta tela, insira os dados do corretor(a) que irá acompanhar o processo do aviso (lembrando que o Formulário do Aviso de Sinistro será enviado no e-mail informado para assinatura digital).

Dados do corretor(a)

Corretor(a), precisamos da sua identificação para prosseguir com o aviso de sinistro de seu(sua) cliente.

Seu nome completo

Seu CPF

Seu email

O mesmo e-mail cadastrado na sua conta Azos Corretor

Você é a pessoa corretora que vai acompanhar o processo de sinistros de seu/sua cliente?

Sim Não

Próximo

5.

Insira os dados da pessoa segurada na solicitação de aviso (eles serão utilizados para gerar o Formulário do Aviso de Sinistro) e após preencher, clique em "Próximo".

Importante: Após finalizar todas as etapas dentro do Portal, o(a) corretor(a) solicitante receberá o Formulário do Aviso de Sinistro **via clicksign** no e-mail para assinar digitalmente.

Solicitação de aviso de sinistro

Preencha os dados a seguir para gerar o documento da solicitação de aviso de sinistro, logo após, você receberá pelo e-mail para assinatura.



Dados da pessoa segurada

Número da apólice

Nome da pessoa segurada

Email da pessoa segurada

CPF da pessoa segurada

Segurada possui outra apólice de seguro de vida em outra empresa?

Sim Não



Dados do sinistro

Data da ocorrência (dd/mm/aaaa)

Causa do sinistro

Mínimo 100 caracteres (0/100)

Escreva a causa do sinistro...

Descreva como aconteceu o evento e as providências tomadas

imediatamente após a ocorrência

Mínimo 100 caracteres (0/100)

Descreva sobre o que aconteceu...

Próximo





Solicitação de aviso de sinistro via Portal de Sinistros

6.

Na tela de autorização de pagamento, preencha os dados da pessoa beneficiária. Esses dados serão utilizados para gerar os dados iniciais do Formulário de Autorização de Pagamento.

Importante: Após finalizar todas as etapas do Portal, a pessoa beneficiária receberá um e-mail para preencher as demais informações pessoais do formulário. Após preencher, ele/ela receberá um e-mail via **clicksign** para assinar digitalmente.

Autorização de pagamento

Preencha a seguir algumas informações iniciais para enviarmos o formulário de autorização de pagamento aos beneficiários por e-mail.


1 Beneficiário(a) do seguro

O(a) beneficiário(a) tem menos de 18 anos ou se enquadra em incapacidade civil?

Sim Não

Nome do(a) beneficiário(a)

E-mail do(a) beneficiário(a)

 Adicionar outros beneficiários da apólice

Próximo

OBS: Caso o titular do seguro não tenha beneficiários definidos na cobertura de seguro de vida, é preciso enviar "Declaração de únicos herdeiros" na próxima etapa. ([baixar o documento](#)).

7.

Anexe os documentos devidamente nomeados e clique em "Enviar arquivos".

Envio de documentos

Envie os arquivos necessários do seguro e sinistrado(a), conforme o exemplo a seguir:

1. Arquivos devidamente nomeados (por ex: Comprovante de endereço, nomear com comprovante_endereco.jpg)
2. Documento com formato ideal e imagem legível (ex: PDF, JPG ou Word)

Arraste e solte os arquivos ou clique aqui...

Deseja descrever sobre o evento e outras informações? (opcional)

Descreva sobre o que aconteceu...

Além de você e do titular/sinistrado(a), deseja incluir outros e-mails para que a Azos informe o status do processo de sinistro?

Separe email por vírgula.

Ex: fulano@gmail.com, outro@gmail.com...

Enviar arquivos





Solicitação de aviso de sinistro via Portal de Sinistros

8.

Dentro do Portal de Sinistro, essa é a última etapa.

É importante ler todas as informações dessa tela para entender seus próximos passos.



Você iniciou o seu pedido de aviso de sinistro!

Próximos passos

- 1** Você receberá em seu e-mail a **Solicitação de Aviso de Sinistro**, seguida do token de autenticação para assiná-la, e ainda o comprovante de assinatura.
- 2** Já a pessoa beneficiária do seguro ou responsável legal, receberá no e-mail o formulário de **Autorização de Pagamento**, que deverá ser preenchido digitalmente e enviado. Em seguida, receberá um token de autenticação no e-mail, que deverá ser utilizado para concluir a assinatura.

Qual é o prazo?

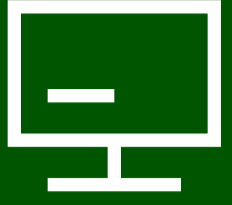
A análise inicial (antes da seguradora), pode ser realizada em até **72 horas úteis**.

Comunicação

Você será informado(a) através do **e-mail** ou **WhatsApp** sobre o status do processo deste sinistro.

Indenização

Reforçamos que o preenchimento da autorização de pagamento não implica, pela Azos e Excelsior Seguros, no reconhecimento de sua obrigação de indenizar, condicionada esta à análise do processo de sinistro.



E fora do Portal de Sinistro?

1. Corretor(a)

O(a) correto(a) receberá o **Formulário de Aviso de Sinistro** para assinar digitalmente:

a.

E-mail via clicksign para solicitação da assinatura do Formulário de Aviso de Sinistro.

b.

O código e o token de autenticação

c.

Confirmação de assinatura.

AZOS

Solicitação de Assinatura de Time Azos Contratação

Olá,

O seu documento está pronto para assinatura.

Todas as informações preenchidas no formulário foram inseridas no documento.

Por favor, clique no botão abaixo para acessar o documento e concluir o processo de assinatura.

Visualizar para assinar



Token de autenticação

Enviado para anabeatriznicolete@gmail.com

Insira o token para finalizar

J

C

H

F

T

Q

Finalizar



Assinatura feita com sucesso!

Quando todos assinarem, você receberá um e-mail com o documento assinado.

 Ambiente seguro Clicksign





E fora do Portal de Sinistro?

2. Beneficiário

A pessoa beneficiária receberá o **Formulário de Autorização de Pagamento** para preencher e enviar.

a.

E-mail com o Formulário de Autorização de Pagamento para acessar.

b.

Após clicar no botão do e-mail, esse formulário abrirá para o preenchimento.

c.

Mensagem de sucesso confirmando envio do Formulário de Autorização de Pagamento.

AZOS

Processo para solicitação de abertura de sinistro

Você está aqui

- Aviso do sinistro
- Abertura do sinistro
- Documentação pendente
- Documentação completa
- Em análise
- Análise concluída

Olá, Ana Beatriz Nicolete,

Primeiramente, esperamos que você esteja bem.

Gostaríamos de informar que você foi definido(a) como **beneficiário(a)** do Seguro Azos, na análise do(a) titular do seguro Ana Segurada.

AZOS

Olá Ana Beatriz Nicolete,

Aqui está o formulário para gerar a autorização de pagamento para a sua assinatura. Após preenchido e enviado, você irá receber o documento para assinatura digital por e-mail.

Reforçamos que o preenchimento deste formulário não implica, pela Azos e Excelsior Seguros, no reconhecimento de sua obrigação de indenizar, condicionada esta à análise do processo.

Dados do beneficiário

Nome

✓

Enviado com sucesso!

Agora só falta sua assinatura
O documento foi enviado para seu email para realizar assinatura.

Comunicação
Os envolvidos serão informado(a) através do e-mail ou WhatsApp sobre o status do processo deste sinistro.





E fora do Portal de Sinistro?

2.1 Beneficiário

Após o(a) beneficiário(a) preencher o Formulário de Autorização de Pagamento, receberá um e-mail da clicksign para assinar digitalmente.

a.

E-mail via clicksign para solicitação da assinatura do Formulário de Autorização de Pagamento.

b.

Autorização para assinatura.

c.

O código e o token de autenticação.

d.

Confirmação de assinatura.

AZOS

Solicitação de Assinatura de Time Azos Contratação

Olá
O seu documento está pronto para assinatura.
Todas as informações preenchidas no formulário foram inseridas no documento.
Por favor, clique no botão abaixo para acessar o documento e concluir o processo de assinatura.

Visualizar para assinar

Autorização para Pagamento de Indenização de Sinistro

AZOS

Antes de assinar o documento precisamos lhe dar algumas informações importantes:

1. A solicitação deste formulário, pela Azos e Excelsior Seguros, não implica no reconhecimento de sua obrigação de indenizar, condicionada esta à análise do processo.
2. O pagamento da indenização será feito somente em conta de titularidade do beneficiário e nunca de terceiros, ainda que representem beneficiário ou tuto.

Assinar



Token de autenticação

Enviado para anabeatriznicolete@gmail.com

Insira o token para finalizar

K

N

W

Q

D

Q

Finalizar

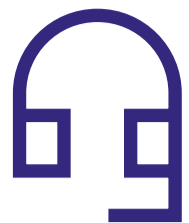


Assinatura feita com sucesso!

Quando todos assinarem, você receberá um e-mail com o documento assinado.

Ambiente seguro Clicksign





Solicitação de aviso de sinistro via atendimento

Para iniciar sua solicitação de sinistro através do time de atendimento Azos, você deve enviar alguns **documentos mínimos**, ou não podemos iniciar o aviso de sinistro de seu ou sua cliente.



Documentos mínimos

Inicialmente, é preciso que tenha em mãos um documento que comprove o sinistro:



Seguro de Vida (morte): certidão ou declaração de óbito.



Doenças Graves: relatório médico que comprove o diagnóstico da pessoa segurada.



Invalidez Permanente Total por Acidente: relatório médico que comprove o diagnóstico da pessoa segurada informando o percentual de perda do membro atingido.



Diária de internação Hospitalar: relatório médico com o resumo de alta informando a data de internação, data de alta e período em que a pessoa segurada ficou em UTI, se for o caso.



Renda por Incapacidade Hospitalar: precisamos do relatório médico informando o diagnóstico e, se doença ou acidente, constando a data de acidente e período de afastamento.

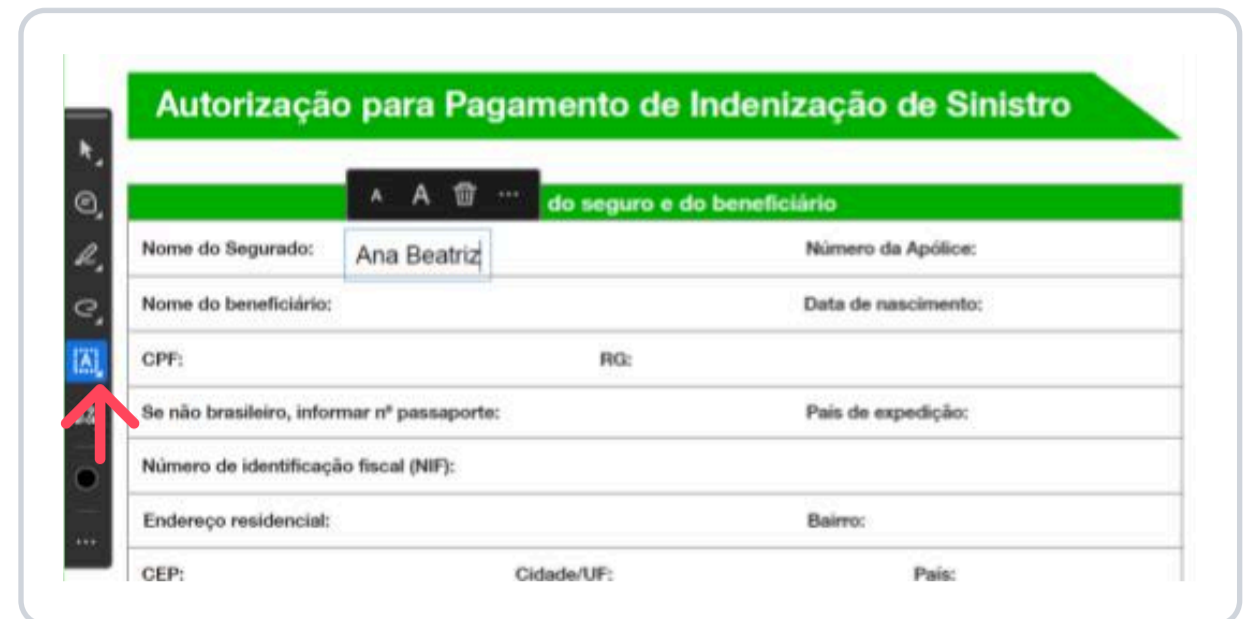


Cirurgia: relatório do médico ou médica assistente confirmando a realização do procedimento cirúrgico (definição técnica ou código da tabela TUSS), nome do hospital e a data do procedimento.

Lembre-se que essas são as **documentações mínimas** para iniciar o seu aviso de sinistro. Acesse o [Portal de Sinistro Azos](#) ou entre em contato com o [time de sinistro](#) caso deseje consultar a documentação completa, por cobertura.

Com esses documentos já em mãos, envie para sinistro@azos.com.br. A nossa análise inicial da documentação tem um prazo de até 3 dias úteis - é através dela que verificamos se a seguradora conseguirá abrir o sinistro.

Você receberá um e-mail de confirmação da sua nova solicitação com o **Formulário de Aviso de Sinistro** e a **Autorização de Pagamento** da cobertura informada, juntamente com os **documentos necessários** para abertura do seu processo de sinistro junto à seguradora (Documentos para Regulação de Sinistros).



The image shows a digital form titled "Autorização para Pagamento de Indenização de Sinistro" (Authorization for Payment of Indemnification of Sinister). The form is divided into two main sections: "do seguro" (of the policy) and "do segurado e do beneficiário" (of the insured and beneficiary). The "do segurado" section includes fields for "Nome do Segurado" (Insured Name) with the value "Ana Beatriz" and "Número da Apólice" (Policy Number). The "do segurado e do beneficiário" section includes fields for "Nome do beneficiário" (Beneficiary Name), "Data de nascimento" (Date of Birth), "CPF" (CPF), "RG" (RG), "Se não brasileiro, informar nº passaporte" (If not Brazilian, inform passport number), "País de expedição" (Country of issue), "Número de identificação fiscal (NIF)" (Tax identification number), "Endereço residencial" (Residential address), "Bairro" (Neighborhood), "CEP" (Postcode), "Cidade/UF" (City/State), and "País" (Country). A red arrow points to the "CPF" field.

Atenção Não é necessário imprimir o PDF, ele pode ser assinado digitalmente, como mostra a imagem acima.

Digitalize os documentos de forma legível e em PDF, para que a Azos não precise solicitar outra digitalização e evitar qualquer atraso no processo do sinistro de seu cliente. Se possível, nomeie cada arquivo para facilitar a identificação, por exemplo: CNH, Comprovante de residência.



Você deve anexar todos os documentos necessários por e-mail e enviar no sinistro@azos.com.br.

Envie o mais breve possível após a abertura do sinistro.



Como funcionam os prazos e acompanhamento?

- A verificação de documentos iniciais é de **até 3 dias úteis**.
- Após o **envio da documentação completa**, o prazo para análise da seguradora é de até 30 dias corridos, de acordo com a regulamentação SUSEP (órgão responsável pelo controle e fiscalização do mercado de seguro no Brasil).
- Orientamos iniciar a abertura do aviso de sinistro pelo nosso portal, se possível com a documentação completa do sinistro, isto ajudará no prazo de análise da seguradora.
- Reforçamos que o corretor ou corretora **serão informados por e-mail** sobre o status de cada etapa do sinistro. Em alguns casos, o time pode tentar contato por telefone ou WhatsApp.



AZOS

Finalmente
uma parceria
de verdade.

azos.com.br